

PROJET DES USAGERS



GUIDE ET BOÎTE À OUTILS

JANVIER 2023

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
GLOSSAIRE	4
INTRODUCTION.....	5
I. RAPPELS.....	6
1.1. RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES	6
1.2. CE QU'EST LE PROJET DES USAGERS	9
1.3. CE QUE CE N'EST PAS	9
II. ETAPES DE LA CONDUITE DE PROJET POUR RÉDIGER UN PROJET DES USAGERS ?.....	10
III. BOÎTE À OUTILS.....	11
3.1. MÉTHODOLOGIE.....	12
OUTIL 1 - COMPRENDRE LA MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU PROJET DES USAGERS.....	13
OUTIL 2 - UN PROJET DES USAGERS C'EST QUOI ?.....	14
OUTIL 3 - CONSTRUIRE UN PROJET DES USAGERS EN 6 ÉTAPES.....	18
3.2. LANCEMENT	22
OUTIL 4 - FORMATION « PROJET DES USAGERS » : LA FICHE DIAGNOSTIC	25
OUTIL 5 - ARGUMENTAIRE	29
OUTIL 6 - EXEMPLE DE LETTRE DE MISSION.....	30
3.3. ÉTAT DES LIEUX	32
3.4. PHASE DE TRAVAIL	34
OUTIL 7 - THEMATIQUES : EXEMPLES ET SOURCES À EXPLOITER.....	36
3.5. PRÉSENTATION.....	39
3.6. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI	39
ANNEXE 1 : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DE REPRÉSENTANTS D'USAGERS MENÉE PAR FRANCE ASSOS SANTÉ BFC.....	40
ANNEXE 2 : OUTIL 8 - TRAME DE RÉDACTION DE PROJET DES USAGERS.....	42
CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS	48

GLOSSAIRE

ARS : Agence Régionale de Santé

CDU : Commission des Usagers

CH : Centre Hospitalier

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

CISS : Collectif Inter-associatif Sur la Santé

CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition

CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (ou Infections liées aux Soins)

CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

CME : Commission ou Conférence Médicale d'Établissement

CS : Conseil de Surveillance

CSIRMT : Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques

CVS : Conseil de la Vie Sociale

EHPAD : Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

FAS BFC : France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté

QQOQCP : « Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Pourquoi ? »

RéQua : Réseau Qualité des établissements de Santé de Bourgogne Franche-Comté

RU : Représentant des Usagers

INTRODUCTION

Ce guide est né de la volonté du Réseau Qualité des établissements de santé en Bourgogne Franche-Comté (RéQua) et de France Assos Santé Bourgogne Franche-Comté (FAS BFC) de lancer une dynamique commune aux professionnels de santé et aux représentants des usagers pour l'élaboration d'un projet des usagers au sein des établissements de santé.

En 2017, un premier atelier d'échanges, réalisé dans le cadre d'une journée régionale des Représentants des Usagers, a fait émerger des besoins et a permis de travailler des pistes d'élaboration du projet des Usagers. Les idées recueillies sont insérées dans le corps de ce guide au regard des différentes étapes.

Un nouveau recensement des besoins a été réalisé auprès des représentants des usagers lors de 2 réunions organisées au cours du premier semestre 2022, dont une associant les professionnels de santé d'établissements engagés ou souhaitant s'engager dans un projet des usagers.

Une enquête a été menée en avril 2022 (annexe 1). Elle s'adressait à un échantillon de représentants d'usagers et avait pour objectif d'identifier leurs besoins d'accompagnement pour l'élaboration d'un projet des usagers.

Les répondants ont tous exprimé le besoin d'obtenir une méthodologie pour construire un projet des usagers. Ils souhaitaient pouvoir disposer de trames de documents et d'une aide à l'identification des ressources de l'établissement :

- Quels sont les acteurs concernés par la mise en œuvre d'un projet des usagers ?
- Quels documents supports existent au sein de l'établissement ?

Un autre besoin a également été exprimé : celui de disposer d'exemples concrets, simples pouvant servir de support à la réflexion.

Après un bref rappel réglementaire et méthodologique, ce guide propose une boîte à outils qui devrait permettre à la Commission des Usagers (CDU) de poser les bases d'un projet des usagers réunissant l'ensemble des acteurs, professionnels et usagers.

I. RAPPELS

1.1. RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

Article L. 1112-3 du Code de la santé publique modifié par la LOI n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé

[...] La commission des usagers participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.

Elle¹ peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données.

Le conseil de surveillance des établissements publics de santé ou une instance habilitée à cet effet dans les établissements privés délibère au moins une fois par an sur la politique de l'établissement en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, sur la base d'un rapport présenté par la commission des usagers. Ce rapport et les conclusions du débat sont transmis à la conférence régionale de la santé et de l'autonomie et à l'agence régionale de santé, qui est chargée d'élaborer une synthèse de l'ensemble de ces documents.

Elle¹ est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'événements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier. Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Un décret en Conseil d'État prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels.

Article R. 1112-80 du Code de la santé Publique Modifié par les Décrets n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé et n° 2017-415 du 27 mars 2017 relatif aux modalités d'information de la commission des usagers sur les événements indésirables graves associés aux soins

[...]

II.- La commission¹ contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. A cet effet :

1° Elle reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- a) Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité préparées par la commission médicale d'établissement conformément au 3° de l'article L. 6144-1 ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement ;*
- b) Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents ;*
- c) Le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées en vertu de l'article L. 1112-1 ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes ;*

¹ NDLR : commission des usagers (CDU)

- d) Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers prévue à l'article L. 1112-2, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie ;
 - e) Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers ;
 - f) Une présentation, au moins une fois par an, des événements indésirables graves mentionnés à l'article L. 1413-14 survenus au cours des douze mois précédents ainsi que les actions menées par l'établissement pour y remédier.
 - g) Une information sur chaque événement indésirable grave associé à des soins, lors de la réunion qui suit la transmission au directeur général de l'agence régionale de santé de la deuxième partie du formulaire mentionné à l'article R. 1413-69. Cette information, adressée par le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet, comprend une description synthétique des circonstances de l'événement indésirable grave survenu, des conséquences pour la ou les personnes concernées, des mesures immédiates prises pour ces personnes, ainsi que le plan d'actions correctives mis en œuvre par l'établissement.
 - h) Les observations des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement, qu'elle recueille au moins une fois par an.
- Les informations mentionnées au f et au g sont délivrées dans des conditions qui garantissent l'anonymat du ou des patients et des professionnels concernés. Elles ne comportent notamment ni les noms et prénoms des patients, ni leur adresse, ni leur date de naissance, ni les noms et prénoms des professionnels ayant participé à leur prise en charge.

2° A partir notamment de ces informations, la commission¹:

- a) Procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge, fondée sur une analyse de l'origine et des motifs des plaintes, des réclamations et des témoignages de satisfaction reçus dans les différents services ainsi que des suites qui leur ont été apportées ;
- b) Recense les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le conseil d'administration² ou l'organe collégial qui en tient lieu en ce qui concerne les droits des usagers et la qualité de l'accueil et de la prise en charge et évalue l'impact de leur mise en œuvre ;
- c) Formule des recommandations, notamment en matière de formation des personnels, destinées à améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches et à assurer le respect des droits des usagers.

3° La commission rend compte de ses analyses et propositions dans le rapport mentionné à l'article L. 1112-3. [...]

4° La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement³ contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

² NDLR : Suite à la loi portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires (loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009), les Conseils de Surveillance ont été mis en place au sein des établissements publics de santé (circulaire n° DGOS/PF1/2010) en remplacement du conseil d'administration.

³ CME : commission médicale d'établissement ou conférence médicale d'établissement

Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif.

Toute analyse, tout rapport, toute proposition ou communication réalisé par la commission⁴ et relatif aux plaintes, réclamations et événements indésirables graves garantit le respect de l'anonymat du patient et du professionnel concerné.

Article R. 6132-11. du Code de la santé Publique

[...] « Les avis émis par le comité des usagers ou par la commission des usagers de groupement sont transmis aux membres du comité stratégique et à chacune des commissions des usagers des établissements parties au groupement hospitalier de territoire ». [...]

⁴ NDLR : commission des usagers (CDU)

1.2. CE QU'EST LE PROJET DES USAGERS



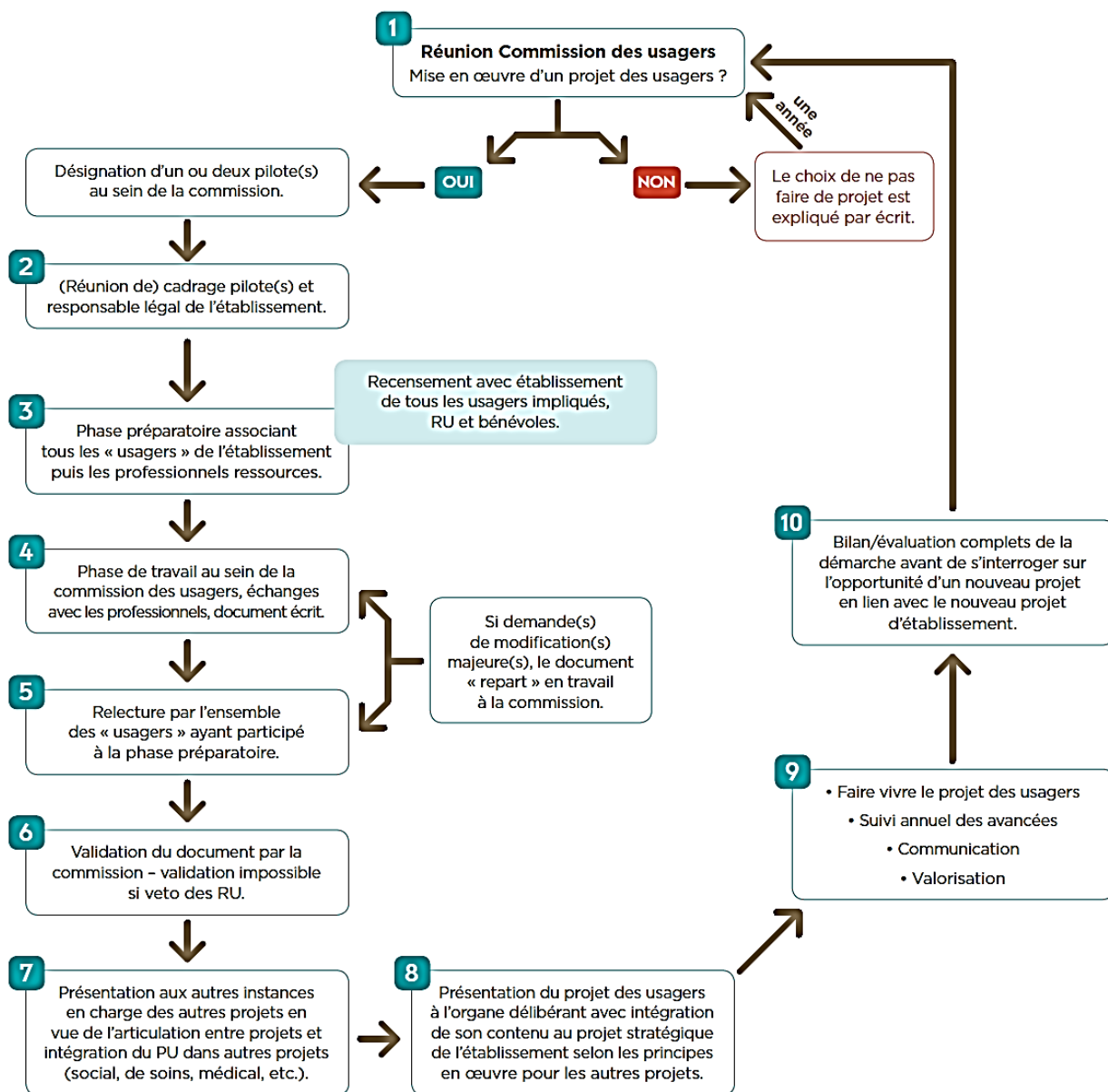
Source « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé : repères méthodologiques à destination des CDU et directions » - FAS-HAS et Fédérations 2018

1.3. CE QUE CE N'EST PAS



Source « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé : repères méthodologiques à destination des CDU et directions » - FAS-HAS et Fédérations 2018

II. ETAPES DE LA CONDUITE DE PROJET POUR RÉDIGER UN PROJET DES USAGERS ?



Source « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé : repères méthodologiques à destination des CDU et directions » - FAS-HAS et Fédérations 2018

III. BOÎTE À OUTILS

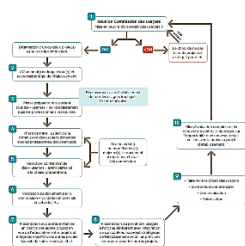
Cette boîte à outils se décline en 6 fiches :

- 3.1 Méthodologie
- 3.2 Lancement
- 3.3 État des lieux
- 3.4 Phase de travail
- 3.5 Présentation
- 3.6 Mise en œuvre et suivi

Elle a vocation à :

- Mettre à disposition différents supports issus de productions régionales ou nationales
- Orienter vers des ressources internes aux établissements

3.1. MÉTHODOLOGIE



Étape

1

Idées exprimées par les groupes de représentants des usagers

Questions pour brainstorming	Idées produites par les groupes de RU
OÙ ? QUAND ? SOUS QUELLE FORME ?	Où ? Dans l'établissement : • Sous la responsabilité de la CDU avec un groupe de travail RU • L'initier en CDU et travailler avec le service qualité et les autres comités (CLUD, CLAN, CLIN) • Partir de l'existant, des observations pour que les RU soient source de propositions • Présentation aux directions dont écoles et aux personnels (dont formations initiales et continues) • Présentation aux instances dont CME, CDU, CVS, et instances professionnelles Quand ? Autant que de besoin, selon calendrier défini dans l'établissement Calage avec : • La révision du projet d'établissement ? • L'élaboration du projet médical de territoire ? • La production du rapport CDU ? Sous quelle forme : Débats, réunions Quels supports/outils utiliser ? • Communication par affichage dans l'établissement et dans les services • Trame institutionnelle ? pour garantir la cohérence et faciliter l'appropriation par les acteurs • État des lieux/diagnostic • Objectifs • Prérequis/conditions préalables • Pistes d'actions et part de contribution des RU à la mise en œuvre



Etapes et besoins exprimés	Documents Ressource	Auteur(s)
Comprendre la méthodologie d'élaboration du projet des usagers	« Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé : repères méthodologiques à destination des CDU et directions » Outil 1 https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2019/01/Projet-des-Usagers-mars2018.pdf	France Assos Santé - HAS - Fédérations - 2018
	Outil 2 Un projet des usagers c'est quoi ? Pages 13 à 16	France Assos Santé Normandie
	Outil 3 Construire un projet des usagers en 6 étapes Pages 17 à 20	France Assos Santé Centre Val de Loire

Outils potentiellement disponibles dans l'établissement :

- Trames types pour conduite de projet
- Calendrier de rédaction et / ou de révision du projet d'établissement et de ses différents volets

OUTIL 1 : COMPRENDRE LA MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DU PROJET DES USAGERS

« Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé : repères méthodologiques à destination des CDU et directions »

Lien vers l'outil : <https://www.france-assos-sante.org/wp-content/uploads/2019/01/Projet-des-Usagers-mars2018.pdf>

OUTIL 2 : UN PROJET DES USAGERS C'EST QUOI ?



C'est quoi ?

- Un projet porté par la commission des usagers.
- Pensé par les usagers.
- En lien avec les différents projets de l'établissement.
- Coordonné avec les professionnels.
- Qui donne lieu à des actions concrètes au bénéfice des usagers.



Les



- Prise en compte et valorisation du vécu des usagers.
- Partenariat entre les acteurs de l'établissement.

Avec qui ?

- **Acteurs** = les membres de la commission des usagers.
- **Contributeurs** = les associations présentes dans l'établissement de santé, les usagers, les autres instances et commissions de l'établissement de santé.



Comment on fait ?

- 1** En réunion de commission des usagers, on discute de la mise en œuvre d'un projet des usagers.
- 2** La commission des usagers valide. Vous organisez plusieurs réunions de travail avec les acteurs de santé et les personnes ressources.
- 3** Rédaction et validation du document par la CDU.
- 4** Faire vivre le projet des usagers : présentation dans les autres instances et commissions, suivi annuel des avancées, valorisation.



Faire connaître et faire vivre le projet des usagers dans la durée

- Publication sur le site Internet.
- Affichage dans des lieux bien exposés de l'établissement.
- Mention sur la chaîne de télévision interne si elle existe.
- Dans le livret d'accueil.
- Flyer distribué dans les accueils, les salles d'attente, aux urgences...
- Présentation aux équipes dans les différents pôles, services et instances.





Pour vous aider

- Le réseau de France Assos Santé Normandie.
- Les précédents projets stratégiques de l'établissement de santé.
- Les derniers rapports de la commission des usagers.
- Le dernier rapport de certification.
- Les fiches de France Assos Santé.
- Le guide "Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé".



Lundi, mercredi et vendredi : 14h-18h
Mardi et jeudi : 14h-20h

France Assos Santé Normandie
15 rue de l'Ancienne Prison - 76000 Rouen
Tél. 02 35 36 29 81 / normandie@france-assos-sante.org
<https://normandie.france-assos-sante.org>



OUTIL 3 : CONSTRUIRE UN PROJET DES USAGERS EN 6 ÉTAPES



CONSTRUIRE UN PROJET DES USAGERS EN 6 ÉTAPES

CE QU'IL FAUT SAVOIR !

Qu'est-ce que le projet des usagers ?

D'après l'article R1112-80 du CSP, « la commission des usagers *peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement.* » [...] Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers »

« La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Sources d'information et documentation de base :

- Fiche Boîte à outils du RU n°14
- Formation « *Projet des usagers* » : la *fiche diagnostic*
- Brochure HAS, France Assos Santé, FHF, FHP, FEHAP, Unicancer et FNEHAD
- « *Construire et faire vivre le projet des usagers en établissement de santé* »
- Article R112-80 du Code de la santé publique, Légifrance



LES ÉTAPES INCONTOURNABLES ET LES INTERROGATIONS À SE POSER AVANT DE DÉBUTER LA DÉMARCHE

1^{ère} étape L'ANALYSE DE LA SITUATION



Il est nécessaire de faire un état des lieux de vos connaissances sur le fonctionnement de l'établissement et ses différents services.

Où trouver les informations ?

Organiser un temps d'échanges entre RU pour remplir :
- la fiche Boîte à outils du RU n°14 Formation « Projet des usagers » : la fiche diagnostic
- la fiche Boîte à outils n°3 « Les données clés de mon établissement »

Au-delà de l'élaboration du projet des usagers, ces fiches vous apporteront une meilleure connaissance de l'établissement dans lequel vous siégez.

Ce projet vous semble-t-il réalisable dans l'établissement dans lequel vous siégez ?

Quelle est la relation que vous avez pu nouer avec l'établissement en tant que RU ?



DÉFINITION DES PRIORITÉS ET DES OBJECTIFS 2^{ème} étape

Vous vous sentez prêts...

Evoquez l'élaboration du projet des usagers lors d'une commission des usagers après en avoir parlé avec les autres RU de la CDU.

Attention, a contrario du projet médical, du projet social... le projet des usagers n'est pas rédigé par les professionnels de l'établissement. Il est rédigé par vous, représentant des usagers, en collaboration avec les professionnels de l'établissement, notamment les autres membres de la CDU mais aussi la CME.

2 choix s'offrent à vous OUI / NON

NON : Ne prenez pas cela pour un échec, rebondissez ! Cherchez les arguments contraires à cette décision pour envisager une construction pour les années à venir.

Un conseil, le projet des usagers n'est pas obligatoire, veillez à conserver un environnement serein pour assurer votre rôle de représentant des usagers.

OUI : Commençons étape par étape...

3^{ème} étape CONCEPTION DU PROJET

1. Composez un groupe de travail

Les membres peuvent être :

- les membres de la Commission des usagers,
- les associations conventionnées avec l'établissement*,
- les personnes ressources œuvrant sur des thématiques ciblées...

ex : les professionnels d'un groupe de travail sur le handicap seraient utiles sur une réflexion relative à l'accessibilité.

N'oubliez pas de choisir un pilote !

Gardons à l'esprit qu'il s'agit d'un objectif partagé pour co-construire un projet pour tous les usagers.

** Dans l'article de loi référencé ci-dessus, il est mentionné que les associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement peuvent être associées à la démarche.*

2. Où en est l'élaboration du projet d'établissement ?

Il est important à ce niveau d'échanger avec l'établissement pour connaître l'état d'avancement du projet d'établissement. En effet, le projet des usagers sera inclus dans ce document, il est donc primordial de savoir quelles sont les étapes de réalisation du projet



d'établissement, les délais de conception, de validation et de diffusion... En fonction, de ces éléments vous pourrez organiser vos réunions de groupe de travail.

3. Comment solliciter les autres associations et les bénévoles associatifs ?

Prenez contact avec la direction générale de l'établissement qui vous dressera la liste des associations. Vous pourrez certainement la retrouver sur les supports de communication internes/externes de l'établissement (livret d'accueil, site Internet...)



Pour rencontrer les associations qui ont signé une convention avec l'établissement et bénévoles associatifs, vous pourriez leur adresser un questionnaire succinct pour connaître leur avis, leur position et le recueil de l'expression des usagers. Vous pourrez ainsi créer du lien et voir s'ils sont intéressés pour œuvrer dans l'élaboration d'un projet des usagers. La CDU doit les rencontrer une fois par an. Le projet des usagers peut être un support pour cette rencontre

Cette démarche pourrait être réalisée par l'établissement s'il le désire avec votre participation.

4. Où chercher les thématiques qui pourraient figurer dans le projet des usagers ?

Quelques conseils :

- Dernier projet d'établissement et/ou synthèse
- Rapports annuels de la CDU
- Bilan des Evénements Indésirables Graves (EIG)
- Rapport de la certification
- Résultats e-Satis
- Résultats Questionnaire de satisfaction...

- Déterminer les valeurs privilégiées par les usagers, les axes prioritaires de travail à partir du projet de soin réalisé dans le dernier projet d'établissement.

- Les thématiques prioritaires vues en CDU.

Attention, vous devez définir des axes de travail réalisables, déclinés par des actions concrètes, avec des indicateurs de réalisation.

Une évaluation vous permettra d'identifier les priorités et les actions à pérenniser ou non.



ELABORATION DU PROJET

4^{ème} étape

5. Faire un état des lieux, un bilan des actions déjà réalisées au sein de l'établissement dans lequel vous siégez (constats, points à renforcer, réussites...)

Ex : Axe 1 : Renforcement du partenariat avec les représentants des usagers

Définition des actions réalisées	Qui ? Pilote ?	Commentaires	Evaluations	Devenir ?
Inclusion des RU dans les différents groupes de travail ex : participation au COPIL Handicap	Président de la CME, personne en charge du COPIL	Implication des RU motivés sur le thème. Souhait de s'investir dans la démarche, appui de la CDU	Participation et reconnaissance du RU au forum handicap	A pérenniser

6. Définition des projets à venir

Ex : Axe 2 : Accueil des usagers

Objectifs	Déclinaison des actions	Etapas pour la mise en œuvre	Qui ?	Moyens	Calendrier prévisionnel	Evaluation/ Indicateur
Améliorer le stationnement	Charte citoyenne	Mettre en place un réseau de contributeurs	Communication et services juridiques	Humains, temps	Courant semestre 2019	
	Agents de sécurité pour filtrer l'accès au parking	Contact avec la direction générale	Direction des usagers	Humains, financiers	2019-2020	Analyse des questionnaires de sortie

5^{ème} étape

LA VALIDATION DU PROJET



7. La rédaction de votre projet est terminée...



Proposer le projet des usagers à la commission des usagers pour validation.

Si vous le pouvez, gardez la main sur le projet des usagers et sur la présentation de celui-ci auprès des instances de l'établissement. Gardez à l'esprit que ce travail est le fruit d'une collaboration commune avec l'établissement qui a autorisé la rédaction de ce document non obligatoire.

6^{ème} étape

SUIVI ET ÉVALUATION DU PROJET



Veillez à suivre les indicateurs de résultats proposés en fonction du tableur en page 3 dans la « définition du projet à venir » avec un calendrier prévisionnel réalisable.

Vous pourrez ainsi évoquer l'état d'avancement du projet à chaque réunion de la CDU et établir un bilan des actions menées et celles à concevoir.

N'hésitez pas à vous rapprocher de France Assos Santé Centre-Val de Loire pour tout accompagnement que vous jugeriez utile.



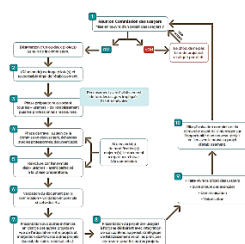
Pour plus de renseignements complémentaires :

France Assos Santé Centre-Val de Loire
29, boulevard Rocheplatte
45000 ORLEANS

Lorène GARDIN
Chargée de mission
02 38 80 88 92

lgardin@france-assos-sante.org

3.2. LANCEMENT



Etapes

1

2

Idées exprimées par les groupes de RU

Questions pour brainstorming	Idées produites par les groupes de RU
POURQUOI ? POUR QUOI ? POUR QUI ? Quelle serait l'utilité d'un projet des usagers ? Quels sont les changements souhaités ? les enjeux ? Vers quoi veut-on tendre ? Quelle place je veux prendre ? Pourquoi MOI RU, j'ai envie de participer à un projet des usagers ?	• Pour être acteur, il faut être porteur de projet : être acteur en tant que RU pour représenter les usagers du système de santé de façon globale, c'est la mission du RU, mais aussi pour représenter les patients hospitalisés ou hébergés dans l'établissement pour lequel le projet des usagers est rédigé, répondre à leurs attentes spécifiques. Le projet d'établissement doit proposer des actions qui tiennent compte des remontées des patients pour permettre d'améliorer leur vécu au sein de l'établissement, faire le lien entre professionnel de santé et patients pour la mise en place des actions d'amélioration • Développer une relation partenariale • Faire preuve de curiosité et d'initiatives • Ecouter les doléances des patients • Mettre le patient au cœur du débat • Être partie prenante du projet d'établissement • Rendre l'utilisateur acteur de son parcours • S'appuyer sur le diagnostic local de territoire // inégalité de répartition des lits • Former les RU • Projet des Usagers obligatoire • Valoriser le travail des RU • Commission des usagers ≠ d'usagers • Remettre plus en lien les usagers avec leurs représentants • Faire connaître les RU aux professionnels • Redonner une vision externe des pratiques de soins (confidentialité, douleur, respect...) • Être associés à la politique qualité • Rassembler et analyser une somme de paroles individuelles qui devient alors parole collective • Se forger un point de vue, développer un sens critique et devenir force de proposition • Être porte-parole de l'expérience et des attentes des usagers • S'assurer de la prise de compte de l'expression des usagers et de la valeur accordée à la subjectivité de cette expression • Renforcer les droits collectifs et individuels des usagers : ○ Construire une dynamique pour faire connaître et faire évoluer la représentation des droits des usagers dans les cultures professionnelles et les établissements ○ Favoriser la collaboration et le décloisonnement entre RU et soignants ○ Construire un partenariat autour des enjeux de qualité et sécurité des soins

Questions pour brainstorming	Idées produites par les groupes de RU
QUI ? Qui peut être à l'initiative ? avec qui ? Transmis/soumis à qui ? Validé par qui ? Communiqué à qui ? <i>Les points à étudier :</i> <i>La mobilisation de l'établissement La création d'un tel dispositif ne peut être que le fruit d'un projet politique de l'établissement, porté par la direction et la communauté médicale et paramédicale. Quelques questions initiales sont incontournables : quels sont les avantages mais aussi les contraintes d'une participation accrue des usagers ? Est-on prêt à accepter le partage de l'information et de l'expertise avec des profanes, l'irruption et l'acceptation d'un point de vue tiers, de temporalités différentes, de demandes utiles pour initier avec les usagers une politique qualité ? Quels moyens sommes-nous prêts à mettre à disposition pour répondre aux exigences de moyens et de résultats que les usagers seront en droit d'attendre d'une telle démarche ?</i> <i>Un responsable et un animateur du projet doivent être clairement identifiés.</i>	Qui peut être à l'initiative ? • La CDU après vote à bulletins secrets • Sur proposition des RU et des associations impliquées dans l'établissement • Direction ? Avec l'aval de qui ? Porté/piloté par qui ? Président CDU ? Qui consulte ? À l'initiative du président de la CDU ? Sur proposition des RU en CDU ? Avec Qui ? • Avec toute la CDU et les associations impliquées dans l'établissement • Commission/conférence médicale d'établissement / Direction générale / Direction des Soins / Direction Qualité / Chargé de relation usagers • Autres professionnels Transmis et soumis à Qui ? • Transmis au responsable d'établissement, au président de la CDU et aux services concernés • Validé par la direction ou par la CDU • Communiqué aux usagers et aux familles/tuteurs, aux associations et instances représentées, professionnels → Définir un rôle de communication avec les associations et les RU



Etapes et besoins exprimés	Documents Ressource	Auteur(s)
Lancement de la démarche projet	Outil 4 Formation « Projet des Usagers » : la fiche diagnostic - Boîte à outils du Représentant des Usagers (RU) n° 14 Pages 24 à 27	France Assos Santé
	Outil 5 Argumentaire Page 28	RéQua - France Assos Santé BFC et groupe de travail régional
	Outil 6 Lettre de mission des pilotes Pages 29 - 30	RéQua - France Assos Santé BFC et groupe de travail régional

OUTIL 4 : FORMATION « PROJET DES USAGERS » : LA FICHE DIAGNOSTIC - BOÎTE À OUTILS DU RU N° 14



Un projet des usagers au sein de votre établissement de santé, pourquoi pas ? Faisons le point sur ses conditions d'élaboration et de mise en œuvre, pour garantir sa réussite.

La Commission des usagers peut proposer un projet des usagers, selon le décret du 1^{er} juin 2016 relatif à la Commission des usagers des établissements de santé. C'est une ambition et un engagement collectif de la Commission dans son ensemble. Les représentants des usagers (RU) y ont un rôle central :

- dans la décision de se lancer dans la démarche,
- dans l'élaboration et la construction du projet,
- dans sa mise en œuvre,
- dans le suivi et l'évaluation du projet des usagers.

Encore faut-il que les conditions soient favorables pour qu'ils puissent s'y investir efficacement, et que le projet ne soit pas un simulacre de participation.

Repères sur le projet des usagers

- Il n'est pas obligatoire.
- C'est un projet *des* usagers et non *pour* les usagers.
- Il implique les RU, les associations, les patients experts, etc.
- Il est porté par la Commission des usagers, mais s'inscrit dans le projet d'établissement.
- Il n'est pas un projet à part ou en plus du projet d'établissement.
- Il est élaboré en partenariat avec les groupes de travail du projet d'établissement, notamment de la CME*.

(*) Commission médicale d'établissement (dans le public, au sein des EPS : représente les personnels médicaux, odontologiques et pharmaceutiques) ou Conférence médicale d'établissement (dans le privé).

Cette fiche vous aide à évaluer l'opportunité de s'engager ou pas dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet des usagers (PU), à un moment donné. Êtes-vous prêts ?

L'établissement est-il prêt ? Cette fiche est également un préalable utile pour participer à la formation de France Assos Santé sur le projet des usagers.

- **Remplissez cette fiche entre tous les RU de la Commission des usagers.**

Ce premier travail en commun constituera une base de départ pour vos travaux futurs. Vous pouvez avoir des perceptions différentes, l'essentiel est d'échanger sur les forces et les faiblesses de l'établissement, et d'évaluer si c'est le bon moment, quel que soit le délai qui vous sépare de l'élaboration du prochain projet d'établissement.

- **Faites-la parvenir à votre délégation régionale France Assos Santé (Uraass).**

Celle-ci vous accompagnera avant, pour analyser la situation, pendant et après la formation, pour suivre l'élaboration et la mise en œuvre du projet des usagers.

Établissement :

Date d'échéance du projet d'établissement actuel :

Date de remplissage de la fiche :

Nom et coordonnées du référent qui a rempli la fiche :

CRITÈRES	Pas du tout	Pas vraiment	Plutôt	Totalement	Pas concerné
L'ambiance générale de l'établissement quant à la politique usagers se prête à la proposition d'un projet des usagers.					
Dans notre établissement de santé (ES), nous considérons que le projet des usagers est opportun à élaborer et mettre en œuvre.					
Nous connaissons les données clefs de l'établissement (cf. fiche Boîte à outils du RU n° 3).					
Nous connaissons les principaux points clefs du projet d'établissement.					
Nous avons été associés à la construction du dernier projet d'établissement.					
Tous les mandats de RU titulaires sont pourvus.					
Tous les mandats de RU suppléants sont pourvus.					
Tous les RU de l'ES se connaissent.					
Les RU de la Commission des usagers et du Conseil de surveillance se rencontrent régulièrement.					
Nous travaillons systématiquement ensemble dans l'établissement.					
Tous les RU connaissent le président de la CME.					
Tous les RU connaissent le directeur des soins.					
Tous les RU connaissent le directeur qualité.					
Tous les RU connaissent le directeur de l'établissement (celui qui porte le projet d'établissement).					
Des RU sont régulièrement associés à des groupes de travail avec les professionnels.					

CRITÈRES	Pas du tout	Pas vraiment	Plutôt	Totalement	Pas concerné
Certains RU sont des participants particulièrement actifs dans certains groupes de travail.					
Le travail en équipe RU/professionnels est une réalité au sein de l'établissement.					
Un RU est président ou vice-président de la Commission des usagers.					
Les RU participent à l'élaboration et à la rédaction du rapport annuel de la Commission des usagers.					
Les associations de bénévoles conventionnées sont identifiées.					
Les RU travaillent avec les bénévoles des associations pour certains projets.					
Les RU connaissent les autres usagers acteurs (patients experts, représentant des familles...).					
Nous sommes prêts à piloter ou co-piloter le projet des usagers.					
Nous sommes prêts à co-rédiger le projet des usagers.					
Nous sommes prêts à co-présenter le projet des usagers.					
Les RU ont des relations avec leur délégation régionale France Assos Santé.					
Nous considérons que la Commission des usagers fonctionne bien.					

ATTENTION :

il ne s'agit pas de faire un total des différentes colonnes mais d'estimer, à partir de ces différents items, si le projet des usagers est opportun, et quels sont les freins à lever ou les points forts sur lesquels le construire.

Pas de réponse positive ?

Il est peut-être urgent d'attendre et de progresser dans le fonctionnement de la Commission. Cette fiche vous apportera des arguments. Elle peut être reprise dans un an, ou plus.



POUR ALLER PLUS LOIN...

Consultez les fiches Santé Infos Droits Pratiques (SID) sur l'accès aux soins, aides spécifiques et CPAM :

- Consultez **Construire et faire vivre le projet des usagers en établissement de santé**, guide réalisé par un groupe de travail réunissant des RU issus d'associations membres de France Assos Santé et des représentants du ministère chargé de la santé, de la Haute autorité de santé et des fédérations d'établissements de santé. Il est disponible sur l'extranet <http://extranet.france-assos-sante.org> et sur le site internet de France Assos Santé <https://www.france-assos-sante.org>.
- Les prochaines sessions de formation « **participer à un projet des usagers** » sont annoncées dans le catalogue de formation et les agendas du site extranet de France Assos Santé.



COLLECTION DES FICHES « BOÎTE À OUTILS DU RU »



Retrouvez l'ensemble des fiches au format pdf dans l'extranet de France Assos Santé, rubrique Formation : <https://extranet.france-assos-sante.org/formation/boite-a-outils-du-ru/>

- N°1 - Évaluer le bon fonctionnement de ma CRSA.
- N°2 - Représenter les usagers : 12 points clés.
- N°3 - Les données clés de mon établissement.
- N°4 - Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'utilisateur est-elle correctement traitée ?
- N°5 - Formation des RU de France Assos Santé : les sigles les plus fréquemment utilisés.
- N°6 - Clés pour le débat public en santé.
- N°7 - Commission des usagers – L'ordre du jour idéal : sur quoi travailler ?
- N°8 - Clés pour éviter un piège : « Les droits et devoirs » des malades.
- N°9 - La population et la santé dans ma région/mon territoire : les données clés.
- N°10 - Présider, ou pas, la Commission des usagers ? Telle est la question !
- N°11 - Alimentation et nutrition à l'hôpital : quels domaines d'action pour le RU ?
- N°12 - Annonce du dommage associé aux soins : RU, les outils pour agir (fiche au format numérique, utilisée dans le cadre du e-learning).
- N°13 - Comment évaluer le livret d'accueil ?
- N°14 - Formation « projet des usagers » : la fiche diagnostic.
- N°15 - Inscrire son action dans une dimension territoriale.
- N°16 - Prendre son mandat en Commission des usagers d'un établissement de santé : quelques repères.
- N°17 - Prendre en compte les événements indésirables pour améliorer la sécurité du patient : anticipons les risques.
- N°18 - Accompagner l'utilisateur lors de la médiation : les points clés.
- N°19 - Pandémie, le droit de savoir : questionner son établissement en tant que RU.
- N°20 - Reprise de la pandémie : veillons aux conséquences des réorganisations des établissements.
- N°21 - Comprendre les situations de précarité pour accompagner les personnes dans leurs parcours de santé.
- N°22/Présidents de CDU - Le RU président de Commission des usagers et la démarche de certification des établissements de santé.
- N°23/Présidents de CDU - Le RU président de Commission des usagers et le projet des usagers.
- N°24/Présidents de CDU - Faire vivre le rapport annuel de la Commission des usagers.
- N°25/Présidents de CDU - Le président RU et le Groupement hospitalier de territoire.

Extrait de l'Article R. 1112-80 du code de la santé publique

« 4° La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.
Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.
Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif. [...] »

OUTIL 5 : ARGUMENTAIRE

Sur quels éléments de discours pouvez-vous vous appuyer afin de convaincre de l'intérêt de rédiger un projet des usagers ?

LA FINALITE

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population.

L'apport des usagers est indispensable car ils connaissent les atouts et les limites de l'établissement. Ils perçoivent les dimensions de l'accompagnement en complémentarité de celles identifiées par les professionnels de santé, administratifs et techniques. Le projet des usagers donne l'opportunité :

- ▶ D'un partenariat inédit entre des acteurs (représentants des usagers, associations de patients, associations conventionnées, professionnels...) ;
- ▶ De s'engager dans un mouvement d'évolution sociétale où le patient devient acteur de sa santé ;
- ▶ De mettre en cohérence et valoriser les collaborations ;
- ▶ De créer les conditions d'un partenariat pérenne et solide entre les usagers, les associations, la direction et les professionnels de l'établissement ;
- ▶ De co-construire un projet permettant aux usagers de faire valoir leurs droits et de soutenir les professionnels dans la conduite d'un processus d'amélioration parfois complexe.

Une collaboration gagnant/gagnant
Un enrichissement intellectuel et humain
Une ambition et un engagement collectif
Des DEFIS assortis d'ENGAGEMENTS

INTERETS POUR LES RU

- ▶ Renforcer l'effectivité des droits collectifs et individuels des usagers :
 - Construire une dynamique pour faire connaître et faire évoluer la représentation des droits des usagers dans les cultures professionnelles et les établissements ;
 - Favoriser la collaboration et le décroisement entre RU et soignants.
- ▶ Construire un partenariat autour des enjeux de qualité et sécurité des soins ;
- ▶ Mettre le patient au cœur du débat ;
- ▶ Développer une relation partenariale ;
- ▶ Créer davantage de liens entre RU et associations conventionnées avec l'établissement, RU et autres usagers, RU et professionnels ;
- ▶ Valoriser la place des RU et des associations ;
- ▶ Être partie prenante du projet d'établissement entre autres pour le volet qualité gestion des risques.

OPPORTUNITE POUR L'ÉTABLISSEMENT

- ▶ Mettre le patient au cœur du débat ;
- ▶ S'assurer de la prise en compte effective du respect des droits ;
- ▶ Sensibiliser les patients sur leurs devoirs ;
- ▶ Développer une relation partenariale ;
- ▶ Renforcer la prise en compte des besoins, de l'expression et de l'expérience des usagers dans la définition des orientations de l'établissement.

OUTIL 6 : EXEMPLE DE LETTRE DE MISSION

La rédaction d'une lettre de mission n'est pas obligatoire mais permet de préciser ce que l'on attend des personnes chargées de l'élaboration du projet des usagers.

A l'attention de
M. (nom, prénom, fonction)
Ville, le (date)

Objet : élaboration du projet des usagers
P.J. : Tableau des personnes ressources

Madame, Monsieur,

Sur proposition de la Commission des Usagers, vous avez accepté de co-piloter l'élaboration du projet des usagers, et je vous en remercie.

A ce titre, votre mission consiste à :

- Solliciter un rdv de cadrage avec le directeur de l'établissement pour échanger sur les projets stratégiques de l'Établissement et ses principaux axes ainsi que l'articulation calendaire entre le projet stratégique de l'établissement et le projet des usagers.
- Constituer un groupe de travail regroupant : **(pour exemple)** représentants des usagers (RU) participant aux différentes instances de l'établissement, représentants des associations œuvrant dans l'établissement et/ou bénévoles d'accompagnement de ces associations, éventuels patients experts/ressource, comité des usagers, espace ou maison des usagers ou encore « citoyens-patients », etc. **(l'établissement facilite le recensement de ces « usagers » en mettant à disposition du ou des pilotes l'ensemble des coordonnées en sa possession),**
- S'assurer d'un objectif partagé qui sera de construire un projet pour tous les usagers, dépassant les implications particulières des uns et des autres au sein de l'établissement,
- Recenser et analyser les sources documentaires qui vous permettront d'identifier des axes de travail prioritaires,
- Faire un état des lieux des réalisations et des besoins à partir d'un recueil d'informations sur l'existant ou les démarches en cours,
- Définir les axes prioritaires,
- Proposer des objectifs et des actions à mener en lien avec ces thématiques prioritaires,
- Organiser différentes phases de rédaction et de relecture,
- Faire valider le document par la commission des usagers,
- Présenter le projet des usagers en CME et commission des soins ou autres instances en vue de la prise en compte d'éléments du projet des usagers dans les autres projets (médical, social, soins et éventuellement d'autres qui paraîtraient utiles),
- Assurer le suivi régulier du projet des usagers en Commission des Usagers.

Pour effectuer cette mission, vous pourrez compter sur l'aide des personnes ressources indiquées sur le tableau en annexe.

Formule de politesse

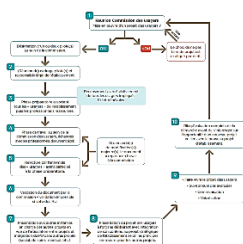
Le directeur / Président de la CDU

Tableau des personnes ressources

L'identification des personnes ressources est essentielle pour faciliter la mission. Ce tableau est à compléter selon l'établissement et peut évoluer en cours de projet.

FONCTION	NOM	PRENOM	COORDONNEES	Membre CDU OUI NON
Chargé de relation usagers				
Responsable qualité				
Président CME (Dont spécialité)				
Directeur des soins				
Représentant des Usagers				
Membre d'une association conventionnée			Nom de l'association	
Médiateur médical				
Médiateur non médical				
Autres professionnels selon thématique				

3.3. ÉTAT DES LIEUX



Etape

3

Idées exprimées par les groupes de RU

Questions pour brainstorming	Idées produites par les groupes de RU
QUOI ? Sur quelles valeurs s'appuyer ?	Valeurs : • Celles de l'établissement • Celles des associations • Chartes Cohérence avec le projet d'établissement Projet usagers ↔ Projet établissement ↓ Interactif, évolutif Partagé avec l'ensemble des acteurs et partenaires (professionnels, usagers, politiques, partenaires divers) • Intérêts collectifs (ou individuels ?) • Responsabilité individuelle et collective (contrôle, sanctions)
COMMENT ? Comment travailler avec les associations ?	Quels sont nos interlocuteurs identifiés /privilégiés dans l'établissement ? Qui dans l'établissement à connaissance des associations conventionnées ? Existence d'une maison des usagers ? • Être en possession de tous les éléments (questionnaires de sortie, réclamations...) • Indispensable que le livret d'accueil et le questionnaire de sortie soient remis systématiquement à tous les usagers • Coordonnées des RU communiquées • Faire remonter l'information du rôle de la CDU et des RU au sein de sa propre association (au cours d'une réunion ou autre) • Faire la même chose avec les autres associations. Provoquer une réunion pour avoir une meilleure connaissance de leur association • Conduire des présentations conviviales • S'appuyer sur la maison des usagers
COMMENT ? Comment identifier/faire remonter les besoins des patients et de leurs proches ? au niveau de l'établissement ? du territoire ?	• Faire des enquêtes ciblées et anonymes • Instaurer le CASE MANAGEMENT et tenir compte des questionnaires de sortie anonymes pour faire évoluer concrètement les « choses » pour l'avenir des futurs hospitalisés • Identifier par des rencontres des patients et des membres des autres associations en les questionnant. Enquêtes • Faire remonter à la CDU • Faire des permanences là où il n'y a pas de Maison des Usagers • A la maison des usagers en informant les patients, via leur plateau repas par exemple, en indiquant les horaires de permanences des associations • Connaître le patient, repérer ses attentes et comment y répondre

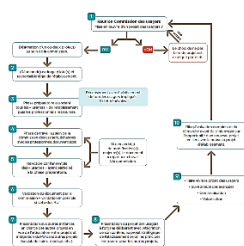


Étapes et besoins exprimés	Documents Ressource	Auteur(s)
État des lieux - Identification de ressources utiles	Outil 7 Thématiques : exemples et sources à exploiter Pages 35 à 37	RéQua - France Assos Santé BFC et groupe de travail régional

Outils potentiellement disponibles dans l'établissement :

- Base des coordonnées (associations conventionnées, pilotes de thématiques...)
- Base documentaire spécifique

3.4. PHASE DE TRAVAIL



Etapes

4

5

6

Idées exprimées par les groupes de RU

Questions pour brainstorming	Idées produites par les groupes de RU
COMMENT ? Qui fait quoi ? Quelle organisation ?	- Faire prendre conscience de l'intérêt du projet pour le patient comme pour le personnel - Créer un groupe de travail composé des RU titulaires et suppléants + autres associations.... - Interviewer les patients - Créer un forum des associations RU - Coordonner certaines actions pour les patients - Coordonner avec les associations la sortie du patient Proposition d'actions par le RU en fonction de besoins identifiés Comment ? Consultation des RU Consultation des associations de bénévoles ayant signé convention avec l'établissement Intervenant en son sein Quels supports/outils utiliser ? - Trame institutionnelle ? - Outils d'aide au questionnement ? - Grilles de questionnaire sur une thématique certification HAS - Guide d'entretien avant rencontre des experts visiteurs Avec QUI ? Groupe de travail ? CDU ? Uniquement RU ou avec professionnels ? Lesquels ? - Membres de la CDU ? +/- territoire - Commission/conférence médicale d'établissement / Direction générale / Direction des Soins / Direction Qualité / Chargé de relation usagers - Associations d'usagers conventionnées par l'établissement - Autres professionnels ?



Etapes et besoins exprimés	Documents Ressource	Auteur(s)
Phase de travail - Identification de thématiques possibles	Outil 7 Thématiques : exemples et sources à exploiter Pages 35 à 37	RéQua - France Assos Santé BFC et groupe de travail régional
	ANNEXE 2 – Outil 8 Trame de rédaction d'un projet des Usagers Pages 41 à 46	RéQua - France Assos Santé BFC et groupe de travail régional

Outils potentiellement disponibles dans l'établissement :

- Trames types pour conduite de projet
- Calendrier de rédaction et / ou de révision du projet d'établissement et de ses différents volets
- Rétroplanning spécifique

OUTIL 7 : THEMATIQUES : EXEMPLES ET SOURCES À EXPLOITER

COMMENT IDENTIFIER ET CHOISIR UNE THEMATIQUE ?

DIVERSES FORMES : D' ACTIONS SIMPLES A DES PROJETS COMPLEXES !

En lien avec la stratégie, les orientations, les problématiques et la documentation de l'établissement, les actions du projet des usagers tendent à :

- Améliorer la qualité des soins
- Garantir la sécurité des soins et des patients

Exemples de thématiques

Source « Construire et faire vivre le projet des usagers en établissements de santé : repères méthodologiques à destination des CDU et directions » - France Assos Santé - HAS et Fédérations 2018

« Les acteurs de la démarche « projet des usagers » sont bien entendu libres des orientations qu'ils souhaitent donner au projet. Les prérogatives données par les textes légaux et/ou réglementaires à la commission des usagers sont des axes possibles, mais il peut également y en avoir d'autres. Ainsi, les thèmes suivants pourraient par exemple être abordés :

- *Politique d'accueil (le champ est vaste et il est suggéré de cibler certains sujets tels que l'accessibilité, qu'elle soit physique, sociale ou en lien avec des pathologies ou publics particuliers, l'information des usagers)*
- *Respect des droits des patients*
- *Amélioration de la qualité des soins*
- *Garantie de la sécurité des soins et des patients*
- *Organisation des parcours de soins et de santé (par exemple avec la visée de concevoir une éducation thérapeutique du patient réellement co-construite de manière collaborative entre usagers, associations et professionnels)*
- *Lutte contre la maltraitance et promotion du respect de la personne*
- *Mise en place d'une politique de partenariat usagers – professionnels*
- *Développement d'une réflexion sur la notion d'expérience patient*
- *Place et rôle des associations, dynamique inter-associative »*

Autres Exemples

Dans le tableau ci-après sont présentés des exemples issus :

- Des idées exprimées par les représentants des Usagers lors de l'atelier en journée régionale CISS - France Assos Santé du 16 mars 2017
- Du guide HAS-FAS

Pour chacune des thématiques, le groupe de travail a identifié des sources documentaires à exploiter.

Thématique	Exemples	Sources à exploiter
Politique d'accueil	- L'accessibilité, qu'elle soit physique, sociale ou en lien avec des pathologies ou publics particuliers, - Orientation - Elaboration ou amélioration du livret d'accueil - Affichage : charte, RU, personne de confiance, directives anticipées + information du personnel - Elaboration d'outils : fiche d'information, brochure, flyer, bulletin des usagers... - Amélioration de la signalétique, de l'accessibilité - Structuration du site internet de façon lisible et compréhensible - Amélioration du confort en salle d'attente (audit et conduite de projet)	- Projet établissement - Visite de l'établissement (signalétique, attente en secteur de consultation, confidentialité, accessibilité...) avec l'accord de la direction et accompagné par un professionnel pour confronter les points de vue - Livret d'accueil - Site internet - Résultats d'audits sur la qualité et la sécurité du patient
Respect des droits des patients	- Libre choix - Dignité - Intimité - Respect - Soulagement de la douleur - Soins palliatifs et fin de vie - Respect des croyances - Liberté - Confidentialité - Information et consentement ...	- Rapport d'activité de l'établissement : - Bilan des Événements indésirables (EI) dont graves et très graves - Rapport de la CDU (plaintes, éloges) - Registre des réclamations - État des médiations - Rapport Conseil de la Vie Sociale - Comité éthique - Patients traceurs - Enquêtes de satisfaction - Remerciements des usagers - Plan de formation de l'établissement - Rapport de certification + Indicateurs sur la qualité de la prise en charge - Site internet HAS QUALISCOPE - Qualité des hôpitaux et des cliniques https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques - Expression directe des usagers et de leurs proches (maison des usagers, rencontre avec les associations dans les services.) - Résultats d'audits sur la qualité et la sécurité du patient

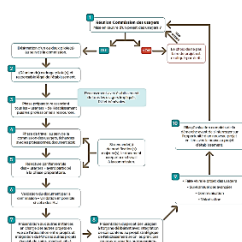
Thématique	Exemples	Sources à exploiter
Organisation de la prise en charge et des parcours de soins et de santé	- Public accueilli et problématiques de prise en charge selon la pathologie - Orientation et coordination des parcours - Parcours de soins et de vie - Sortie des établissements et suite (accompagnement) - Aidants et retour à domicile - Éducation thérapeutique du patient réellement co-construite de manière collaborative entre usagers, associations et professionnels	- Plan de formation de l'établissement - Résultats d'audits sur la qualité et la sécurité du patient - Compte rendus CLIN CLUD CLAN - Éléments captés lors de groupes de travail sur les thématiques auxquelles participent les RU : droits, parcours patient, douleur, fin de vie...
Lutte contre la maltraitance / promotion du respect	- Bientraitance dont alimentation, hydratation, douleur, fin de vie, hygiène et prévention des infections...	
Mise en place d'une politique de partenariat usagers – professionnels Place et rôle des associations, dynamique inter-associative	- Bénévolat - Lien de la CDU avec les autres commissions - Création d'une maison des usagers lieu d'échange, d'écoute, d'expression et d'information des usagers - Contribution à des événements : expositions, ateliers, conférences, journées de promotion, sensibilisation - Mise en place d'une cellule de médiation associant les RU - Renforcement de l'intégration des RU dans les démarches qualité : participation aux formations avec les professionnels, réalisation d'audits - Constitution de la « mallette de permanences des RU ». Sur la base des questions les plus fréquentes et à partir des informations que l'établissement a le devoir de communiquer de façon adaptée - o Livret sur la personne à prévenir et la personne de confiance - o Livret « Mon traitement Personnel » - Articulation avec les associations en tant que partenaires (sensibilisation à destination des professionnels pour faire connaître les associations existantes)	- Contacts avec les professionnels - Échanges avec les autres RU du territoire - Orientations nationales ou régionales (des associations concernées) - Manifestations organisées par ou avec l'établissement : semaine sécurité, forum des usagers...
Développement d'une réflexion sur la notion d'expérience patient	- Accompagnement thérapeutique par des associations sur des pathologies chroniques - Elaboration d'un guide d'aide à la décision de limitation de traitement	- Plan de formation de l'établissement

QUELS CRITÈRES DE SÉLECTION DE THEMATIQUES ?

Quels enjeux ? Quels risques ? Quels potentiels d'amélioration ?

- Opportunité de déclinaison d'une recommandation/orientation nationale ou régionale
- Priorité locale dont celles déterminées par la CDU
- Articulation avec projet de soin/projet médical et certification
- Réel potentiel d'amélioration
- Répétition d'un événement engendrant une insatisfaction
- Gravité pour les usagers, les professionnels, l'établissement
- Faisabilité, acceptabilité

3.5. PRÉSENTATION



Etapes

7

8



Outils potentiellement disponibles dans l'établissement :

- Trames types pour conduite de projet
- Charte graphique et trame diaporama

3.6. MISE EN ŒUVRE ET SUIVI



Etapes

9

10

Outils potentiellement disponibles dans l'établissement :

- Programme qualité / plan d'actions
- Rapport activité annuel CDU et projet établissement

ANNEXE 1 : RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DE REPRÉSENTANTS D'USAGERS MENÉE PAR FRANCE ASSOS SANTÉ BFC

Cette enquête, réalisée via un questionnaire en ligne au cours du mois d'avril 2022, s'adressait aux représentants des usagers (RU) présents à la première réunion de lancement du projet, le 22 mars 2022.

L'objectif était d'identifier les besoins d'accompagnement des RU pour l'élaboration du projet des usagers.

RESULTATS

Huit RU ont répondu à l'enquête sur les 14 concernés.

Question 1 : Existe-il un projet des usagers ?

- Oui : 0
- Non : 6
- Oui en cours d'élaboration : 2

Question 2 : Actuellement, dans l'établissement, qu'est-ce qui faciliterait la rédaction d'un projet des usagers ?

- Aucune idée.
- Dégager un sujet suffisamment important pour que le temps passé par les soignants en vaille la peine.
- Temps communs avec les autres RU.
- Nous devons attendre la mise en place de la réorganisation entre 3 établissements et la coopération avec le centre hospitalier universitaire.
- La sortie de la crise sanitaire entre autres.
- Je ne sais pas. Le directeur a beaucoup de projets et, étant donné que le projet des usagers doit être en parallèle avec celui de l'établissement...c'est à voir ; il faut en parler.
- Avoir une idée concrète.
- Avoir les titres des grands chapitres à y inclure obligatoirement.

Question 3 : Quelles sont vos interrogations et vos craintes pour l'élaboration d'un projet des usagers ?

- Je crains de ne pas être assez accompagnée et je me demande si j'aurai assez de contacts avec la direction et le personnel soignant pour construire correctement ce travail.
- Je pense que le plus difficile sera de faire le plan.
- Avoir assez de partenaires pour un travail sérieux.
- Avec quels professionnels médicaux et paramédicaux pourrions-nous travailler étant donné les postes vacants et les difficultés de recrutement.
- Le manque de temps.
- C'est tellement « flou » !
- Choisir le bon thème.
- D'avoir un projet "trop volumineux" inapplicable !

Question 4 : Dans votre établissement, quelles sont les personnes ressources au sein de la direction pouvant être associées à l'élaboration d'un projet des usagers ?

- Au sein de la direction c'est ma grande interrogation. Une cadre de santé travaillant sur des projets peut m'aider.
- À priori toutes les personnes de la CDU accepteront d'y être associées.

- Directeur / directeur adjoint / directeur des soins / qualitiennne.
- Responsable de la qualité, coordinatrice des soins.
- Responsable qualité, secrétaire de direction (peut-être).
- Je ne sais pas.
- La chargée des affaires générales.

Question 5 : Dans votre établissement, quelles sont les personnes ressources au sein des professionnels de santé pouvant être associées à l'élaboration d'un projet des usagers ?

- Je ne sais pas pour le moment, c'est à voir.
- A priori toutes les personnes de la CDU acceptent d'y être associées.
- Cadre de santé et peut être le médecin médiateur.
- Médecin, cadre de proximité.
- Cellule qualité ?
- Une responsable de soins (peut-être).
- Le responsable qualité dans certains établissements.
- Médecin, gériatre, aide-soignante.

Question 6 : Dans votre établissement, quelles sont les personnes ressources au sein des associations pouvant être associées à l'élaboration d'un projet des usagers ?

- Peut-être une association qui va visiter les malades.
- Aucune idée mais je suis confiante.
- Associations en lien avec le handicap.
- Associations siégeant en CDU, associations de bénévoles intervenant dans l'établissement.
- Associations de malades.
- Nous sommes deux associations, toujours présente.
- Les autres RU de l'établissement.
- Associations présentes au Centre Hospitalier (CH) et Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD).

Question 7 : Dans votre établissement, quelles sont les personnes ressources autres que ceux cités ci-dessus pouvant être associées à l'élaboration d'un projet des usagers ?

- Deux personnes faisant partie du Conseil de la Vie Sociale (CVS). Nous avons un EHPAD important.
- Ce sera selon le sujet...
- La directrice du projet national pour l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap.
- Travailleur social, psychologue, si possible 2 ou 3 patients.
- Je ne sais pas (4).

Question 8 : Quels sont vos besoins pour élaborer un projet des usagers ?

- Aide à l'identification des acteurs concernés : 2
- Méthodologie de conduite de projet : 8
- Mise à disposition de trames de documents : 8

Question 9 : Avez-vous d'autres besoins que ceux cités ci-dessus ?

- Avoir des contacts avec d'autres établissements qui font un projet pendant ce travail.
- Je ne vois pas dans l'immédiat.
- Avoir des exemples concrets, simples pouvant servir de support et de guide.
- Connaître des personnes ayant l'expérience passée ou en cours d'un projet des usagers.
- Je ne sais pas ...à voir fonction du déroulement.

A REMPLACER PAR LE LOGO DE L'ÉTABLISSEMENT



ANNEXE 2 :

OUTIL 8 - TRAME DE RÉDACTION DE PROJET DES USAGERS

Janvier 2023

COMPOSITION DE LA CDU

COORDONNÉES / CONTACT

ELEMENTS POUVANT FIGURER EN DERNIÈRE PAGE DU PROJET

TABLE DES MATIÈRES

COMPOSITION DE LA CDU	42
COORDONNÉES / CONTACT.....	42
PRÉAMBULE	44
CADRE RÉGLEMENTAIRE	44
ENGAGEMENT COLLECTIF ET INSTITUTIONNEL	44
MÉTHODOLOGIE	45
PRINCIPAUX CONSTATS.....	45
OBJECTIFS DU PROJET	45
ORIENTATIONS CHOISIES	46
AXE 1 46	
❖ Défi 1.....	46
❖ Défi 2.....	46
❖ Défi 3.....	46
AXE 2 46	
❖ Défi 1.....	46
❖ Défi 2.....	46
❖ Défi 3.....	46
AXE 3 46	
❖ Défi 1.....	46
❖ Défi 2.....	46
❖ Défi 3.....	46
MISE EN ŒUVRE DU PROJET	46

Cette trame est élaborée selon les informations portées à notre connaissance, elle est une aide à la rédaction mais ne prétend pas être totalement exhaustif. Elle pourra être adapté par chaque établissement.

PRÉAMBULE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



CADRE RÉGLEMENTAIRE

Le Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé fait évoluer les missions de la commission des usagers en lui donnant la possibilité de proposer un projet des usagers.

« La commission peut proposer un projet des usagers, après consultation de l'ensemble des représentants des usagers de l'établissement et des représentants des associations de bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement et intervenant en son sein.

Ce projet s'appuie sur les rapports d'activité établis en application de l'avant-dernier alinéa de l'article L. 1112-3. Il exprime les attentes et propositions des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers. La commission médicale d'établissement ou la conférence médicale d'établissement contribue à son élaboration. Il est transmis par la commission des usagers au représentant légal de l'établissement.

Le projet des usagers est proposé par la commission des usagers en vue de l'élaboration du projet d'établissement des établissements publics de santé, de la politique médicale des établissements de santé privés ou du projet institutionnel des établissements de santé privés d'intérêt collectif ». Art R.1112-80 CSP



ENGAGEMENT COLLECTIF ET INSTITUTIONNEL

Le projet des usagers est le reflet de l'engagement de divers acteurs : Représentant des usagers, Commission Médicale de l'établissement, associations de patients, Direction générale, Directions opérationnelles et fonctionnelles. Il donne l'opportunité d'un partenariat inédit entre ces différents acteurs et place le patient au cœur des pratiques.

***Pour la réussite du projet des usagers, l'engagement, l'adhésion et la participation de tous est nécessaire !**

MÉTHODOLOGIE

Démarche participative

- Rappel de la lettre de mission donnée aux pilotes
- Composition et fonctionnement du groupe de travail
- Sources utilisées dans la construction du projet

PRINCIPAUX CONSTATS



OBJECTIFS DU PROJET

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



ORIENTATIONS CHOISIES

Le projet des usagers est élaboré au plus près du terrain, c'est l'occasion de définir des axes de travail à partir des thématiques identifiées. Les différents axes de travail sont déclinés en actions concrètes visant à améliorer la prise en charge du patient.

*Chaque établissement est libre de déterminer le nombre d'axes de travail et d'actions à mener.

AXE 1 : XXXXXXXXXXXXXXXX

- ❖ Défi 1 : XXXXXXXXXXXXXXXX
- ❖ Défi 2 : XXXXXXXXXXXXXXXX
- ❖ Défi 3 : XXXXXXXXXXXXXXXX

AXE 2 : XXXXXXXXXXXXXXXX

- ❖ Défi 1 : XXXXXXXXXXXXXXXX
- ❖ Défi 2 : XXXXXXXXXXXXXXXX
- ❖ Défi 3 : XXXXXXXXXXXXXXXX

AXE 3 : XXXXXXXXXXXXXXXX

- ❖ Défi 1 : XXXXXXXXXXXXXXXX
- ❖ Défi 2 : XXXXXXXXXXXXXXXX
- ❖ Défi 3 : XXXXXXXXXXXXXXXX



MISE EN ŒUVRE DU PROJET

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

FICHE 1.1 : TITRE

Référents/Pilotes

✧

AXE / Orientation stratégique

✧

✧ lien avec d'autres volets du projet d'établissement (volets médical, soins, qualité...)

DEFI / Objectif opérationnel

✧

Descriptif de l'action

✧

✧

✧

Identification des acteurs à mobiliser

✧

Moyens nécessaires

✧

Calendrier prévisionnel et étapes nécessaires

✧

Indicateurs

✧

CONTACTS ET RENSEIGNEMENTS

RÉQUA



Site de Besançon

26 rue Proudhon
25000 BESANCON

Site de Dijon

Site de La Chartreuse 1 Boulevard
Chanoine Kir 21000 DIJON

requa@requa.fr

Site Internet

www.requa.fr

Antenne de Dijon

2 rue des corroyeurs
21000 DIJON

Antenne de Besançon

1 route de Marchaux
25000 BEANCON

bourgogne-franche-comte@france-assos-sante.org

Site internet

<https://bourgogne-franche-comte.france-assos-sante.org/>